

2022

# Omgangsvormenbeleid en klachtenregeling



# Inhoud

|  |    |
|--|----|
| 1 Inleiding .....  | 4  |
| 2 Gedragscodes .....   | 5  |
| 2.1 Agressie en geweld .....                                 | 6  |
| 2.2. (Arbeids)discriminatie.....                             | 7  |
| 2.3 Pesten.....  | 8  |
| 2.4 Seksuele intimidatie .....                               | 9  |
| 3 Procedure.....   | 10 |
| 3.1 Bespreekbaar maken .....                                 | 10 |
| 3.2 Procedure .....  | 10 |
| 3.3 Vertrouwenspersoon.....                                  | 10 |
| 3.4 Klachtencommissie.....                                   | 11 |
| 3.5 Besluitvorming van het bevoegd gezag .....               | 11 |
| 3.6 Maatregelen en sancties.....                             | 12 |
| 3.7 Klachtenregeling .....                                   | 12 |
| 4 Taakomschrijvingen betrokken functionarissen .....         | 13 |
| 4.1 Het bevoegd gezag.....                                   | 13 |
| 4.2 De coördinerend P&O adviseur .....                       | 14 |
| 4.3 De managers.....   | 14 |
| 4.4 De medewerkers .....                                     | 14 |
| 4.5 De vertrouwenspersoon .....                              | 14 |
| 4.6 Klachtencommissie.....                                   | 14 |
| 4.7 Mediator .....   | 15 |
| 4.8 De ondernemingsraad (OR) .....                           | 15 |
| 5 Implementatie, borging en evaluatie .....                  | 15 |
| Bijlage 1 Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen .....    | 17 |
| Artikel 1 Begripsbepalingen.....                             | 17 |
| Artikel 2 Bereik van de regeling .....                       | 17 |
| Artikel 3 De vertrouwenspersoon, algemeen.....               | 17 |
| Artikel 4 De vertrouwenspersoon, taken en bevoegdheden ..... | 17 |
| Artikel 5 De klachtencommissie, samenstelling .....          | 18 |
| Artikel 6 Klachtencommissie, taken en bevoegdheden .....     | 18 |
| Artikel 7 Het indienen van een klacht .....                  | 18 |
| Artikel 8 De klachtenprocedure.....                          | 19 |
| Artikel 9 De uitspraak .....                                 | 19 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Artikel 10 Overige bepalingen.....  | 19 |
| Bijlage 1.1 Begripsbepalingen ..... | 21 |

# 1 Inleiding

De gemeente Heerde wil voor haar medewerkers een goed werkgever zijn. De gemeente vindt het belangrijk dat werknemers zich veilig en respectvol behandeld voelen en dat iedereen gelijke kansen krijgt. Zo kan iedereen op een professionele manier met elkaar samenwerken. Ongewenste omgangsvormen worden niet geaccepteerd. Als dit toch voorkomt, worden effectieve maatregelen genomen om dit gedrag tegen te gaan en de medewerkers te beschermen.

Van onze managers wordt verwacht dat zij een voorbeeldfunctie vervullen en dat zij aandacht hebben voor de omgangsvormen op hun afdeling. Zij spreken medewerkers aan op ongewenste omgangsvormen en het niet naleven van de gedragscodes. Goed gedrag wordt gewaardeerd.

Ongewenst gedrag is als volgt te omschrijven: handelingen van een groep of individu, gericht tegen een persoon die deze handelingen als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart. Het is een vorm van Psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Een werkgever moet, op basis van de Arbowet, beleid vaststellen om PSA tegen te gaan. Factoren die PSA en daarmee mogelijk ook werkstress kunnen veroorzaken, zijn:

- Agressie en geweld
- (Arbeids)discriminatie
- Pesten
- Seksuele intimidatie
- Werkdruk

In het Arbobeleid van de gemeente Heerde is beschreven hoe we om willen gaan met agressie en geweld en werkdruk. Hier is apart beleid voor gemaakt. Werkdruk komt daarom in deze regeling niet aan de orde. Hieronder is in paragraaf 2.1 wel een uitwerking te vinden van de gedragscode bij agressie en geweld. De gemeente Heerde heeft ook huisregels. Deze regels hebben een overlap met de gedragscodes en kunnen naast elkaar bestaan.

In hoofdstuk 2 worden de definities en gedragscodes per PSA-factor beschreven. Daarna, in hoofdstuk 3, wordt duidelijk gemaakt wat een medewerker kan doen als hij te maken krijgt met ongewenst gedrag. In hoofdstuk 4 staan de taken en verantwoordelijkheden van de functionarissen die betrokken (kunnen) worden bij ongewenst gedrag. Het is van groot belang dat dit beleid frequent onder de aandacht wordt gebracht. Daarom hebben we in hoofdstuk 5 vastgelegd hoe we gaan implementeren, borgen en evalueren. Als laatste is de klachtenregeling aan dit beleid toegevoegd.

Dit beleid en de klachtenregeling zijn van toepassing op iedereen die binnen de gemeentelijke organisatie werkt, ongeacht de contractvorm of de plaats waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Voor leden van de raad en het college is apart beleid vastgesteld.

## 2 Gedragscodes

Van alle medewerkers wordt verwacht dat ze zich houden aan:

- de gemeentebrede norm: **ongewenste omgangsvormen worden niet getolereerd!**
- de gemeentebrede definitie van **gewenste** omgangsvormen:



- de gemeentebrede gedragscodes die hieronder worden beschreven.

Bij elke PSA-factor staat de definitie en verder wordt beschreven welk gedrag niet geaccepteerd wordt bij de gemeente Heerde (de gedragscodes).

Er is geprobeerd om zo volledig mogelijk te zijn maar het kan zijn dat een bepaalde ongewenste omgangsvorm niet is genoemd. Zodra een bepaalde omgangsvorm als ongewenst wordt ervaren door een medewerker of manager is deze regeling van toepassing.

Deze gedragscodes zijn een verdere uitwerking van de gedragscode die is opgenomen in het Integriteitsbeleid 2021 van de gemeente Heerde.

## 2.1 Agressie en geweld

### *Definitie (bron: Arboportaal)*

Van agressie en geweld is sprake wanneer een medewerker psychisch, verbaal of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Dit kan veroorzaakt worden door mensen binnen de organisatie (collega's of managers), maar ook door derden (bijvoorbeeld burgers, cliënten).

### *2.1.1 Gedragscode agressie en geweld*

Binnen onze gemeente accepteren we geen:

Verbale agressie (telefonisch of persoonlijk):

- elkaar uitschelden of beledigen;
- schreeuwen of zeer fel in discussie gaan;
- discriminerende opmerkingen maken;
- grof taalgebruik hanteren (zoals vloeken, ziekte- of seksuele termen);

Fysieke agressie:

- schoppen, duwen, slaan, spugen, bijten, krabben;
- een ander vastgrijpen, klemzetten of opsluiten;
- gooien met of vernielen van voorwerpen;
- spullen (van een ander) kapot maken, verstoppen of stelen;
- met een wapen dreigen;

Psychische agressie:

- iemand verbaal, schriftelijk of door middel van beelden bedreigen, chanteren, intimideren of vernederen;
- iemand stalken.

## 2.2. (Arbeids)discriminatie

*Definitie (bron: Nederlandse Arbeidsinspectie)*

Bij discriminatie op de werkvloer, of wel arbeidsdiscriminatie, wordt er ongeoorloofd onderscheid tussen werknemers gemaakt.

Discriminatie kan een bewuste, overwogen keuze zijn van degene die discrimineert. Deze persoon onderneemt doelbewust actie om een persoon of groep te benadelen (op basis van persoonlijke kenmerken). Maar discriminatie kan ook een onbewuste actie of reactie zijn als degene die discrimineert niet door heeft dat zijn/haar gedrag gebaseerd is op stereotypen of vooroordelen. Deze persoon kan dan iemand kwetsen, zonder dat hij/zij dat zelf in de gaten heeft.

*Het wetboek verbiedt discriminatie*

Dit is in de grondwet verankerd en op een aantal andere plekken in de wet verder uitgewerkt. Bijvoorbeeld in het Burgerlijk Wetboek, artikel 7:646, dat betrekking heeft op gelijke behandeling van mannen en vrouwen, en in het Wetboek van Strafrecht, dat discriminatie strafbaar stelt.

Verder zijn er nog vier gelijke behandelingswetten:

1. Algemene wet gelijke behandeling;
  - o Er zijn uitzonderingen op deze wet. Bijvoorbeeld onderscheid op grond van politieke gezindheid in verband met de vervulling van vertrouwensfuncties en functies in bestuurs- en adviesorganen.
2. Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte;
3. Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen;
4. Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid.

*Vormen van discriminatie op het werk*

In totaal kennen deze wetten de volgende gronden waarop in werksituaties geen ongeoorloofd onderscheid mag worden gemaakt:

- leeftijd;
- seksuele gerichtheid;
- godsdienst en levensovertuiging;
- ras;
- geslacht;
  - o onder direct onderscheid op grond van geslacht wordt mede verstaan onderscheid op grond van zwangerschap, bevalling en moederschap;
- nationaliteit;
- handicap of chronische ziekte;
- politieke overtuiging;
- burgerlijke staat;
- soort arbeidscontract (vast of tijdelijk);
- arbeidsduur (fulltime of parttime werk).

### 2.2.1 Gedragscode (arbeidsdiscriminatie)

Binnen onze gemeente accepteren we niet dat medewerkers (of sollicitanten) bij het totale in- door- en uitstroombepaling worden behandeld op grond van de hierboven genoemde vormen van discriminatie. Denk bijvoorbeeld aan de werving en selectie, bemiddeling, arbeidsvoorwaarden, beloning of ontslag. We houden ons aan de genoemde wetgeving. Verder handelen we volgens de NVP sollicitatiecode, dé gedragscode voor werving en selectie. Op deze manier wordt bewuste discriminatie voorkomen. Als iemand onbewuste discriminatie signaleert dan spreekt hij die persoon of personen aan op dit ongewenste gedrag en verwijst naar dit beleid.

## 2.3 Pesten

*Definitie (bron: toelichting op de Arbowet)*

Onder pesten vallen alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter. Door een of meerdere werknemers (collega's, managers) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element van pesten op het werk is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen.

Pesten op het werk kan op verschillende manieren: kleinerende opmerkingen, constante kritiek, intimidatie, flauwe grappen en roddelen. Maar ook fysiek geweld en isolatie van werknemers. Pesten gebeurt verbaal, non-verbaal en fysiek, openlijk en verborgen.

### 2.3.1. Gedragscode pesten

Binnen onze gemeente accepteren we niet dat medewerkers:

- grapjes maken ten koste van een ander;
- vervelende opmerkingen maken of iemand belachelijk maken;
- beledigen, schelden of vloeken;
- openlijk terechtwijzen;
- negeren of sociaal isoleren/buitensluiten;
- zinloze taken moeten uitvoeren;
- imiteren;
- gebaren maken;
- roddelen;
- kritiek uiten op iemands persoonlijke leven;
- opzettelijk een verkeerde beoordeling geven;
- eigendommen beschadigen;
- intimideren;
- agressief zijn of geweld gebruiken (zie ook 2.1.1).



## 2.4 Seksuele intimidatie

*Definitie (bron: Nederlandse Arbeidsinspectie)*

Seksuele intimidatie is: opmerkingen, gebaren en handelingen die een seksueel karakter hebben en die het slachtoffer als ongewenst ervaart. Denk aan seksueel getinte opmerkingen of berichten, iemand vastpakken, aanranding en verkrachting.

Seksuele intimidatie kan zich bijvoorbeeld openbaren in woorden (verbale intimidatie), gebaren/gezichtsuitdrukking (non-verbaal) of direct lichamenlijk contact (fysiek).

### 2.4.1 Gedragscode seksuele intimidatie

Binnen onze gemeente accepteren we niet dat medewerkers:

- Seksueel getinte opmerkingen of grappen maken;
- Iemand seksueel chanteren;
- Intieme vragen stellen of toespelingen doen;
- Staren of seksueel gerichte gebaren maken;
- Iemand nafluiten;
- Seksueel getinte of pornografische afbeeldingen tonen (bijvoorbeeld via mail, WhatsApp of sms);
- Een arm bij iemand om de schouder leggen\*;
- Iemand beetpakken of knijpen;
- Iemand zoenen;
- Iemand de weg versperren of achtervolgen;
- Iemand aanranden of zelfs verkrachten.

*\*In iemands 'comfortzone' komen kan ook een vorm van fysieke seksuele intimidatie zijn.*

Seksuele intimidatie kan opzettelijk plaatsvinden, maar ook onbedoeld. Dit maakt het soms een lastig te herkennen probleem. Wat voor de één onschuldig is, kan voor de ander als vervelend, ongewenst, of intimiderend ervaren worden. Het is belangrijk dat de perceptie van het slachtoffer serieus genomen wordt. Iedereen bepaalt zelf waar de grens ligt tussen gewenst en ongewenst gedrag. (bron: Ministerie van SZW).

## 3 Procedure

### 3.1 Bespreekbaar maken

Beleid heeft alleen maar zin als de mensen die er gebruik van (kunnen) maken op de hoogte zijn van het bestaan van het beleid. Daarom is het bespreken van de onderwerpen die in dit beleid naar voren komen belangrijk. De inhoud moet duidelijk zijn. Het gaat om de kern:

- zo gaan wij binnen deze organisatie met elkaar om (gedragscodes);
- als je je daar niet aan houdt volgen er maatregelen;
- als jou wat overkomt sta je niet alleen.

In het integriteitsbeleid 2021 is verdere toelichting gegeven over het bespreekbaar maken van dilemma's. Om medewerkers hierin te ondersteunen wordt het onderwerp integriteit, waaronder ongewenste omgangsvormen, periodiek onder de aandacht gebracht volgens een communicatieplan. [Zie hoofdstuk 5.](#)

### 3.2 Procedure

De volgende stappen treden in werking zodra iemand zich meldt, die meent slachtoffer te zijn van ongewenste omgangsvormen, of als iemand een (formele) klacht indient. In die gevallen moet de ontstane situatie adequaat kunnen worden aangepakt. Hiervoor is het volgende nodig:

- een vertrouwenspersoon, bij wie het slachtoffer terecht kan voor opvang, hulp en begeleiding;
- een functionele klachtenregeling, waarvan een klager gebruik kan maken;
- een onderzoek door een onafhankelijke klachtencommissie;
- zo nodig maatregelen of sancties tegen de dader.

### 3.3 Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is iemand waar een persoon die ongewenste omgangsvormen ervaart zijn verhaal kwijt kan. De vertrouwenspersoon staat het slachtoffer bij en geeft advies. Als er een mogelijkheid tot bemiddeling lijkt te zijn dan wordt in overleg met betrokkene een voor alle partijen aanvaardbare bemiddelaar gezocht. De vertrouwenspersoon geeft na goedkeuring van betrokkene een signaal af aan de persoon van de organisatie die daarvoor is aangewezen. Als dit niet in de informele sfeer kan worden opgelost, dan kan de vertrouwenspersoon in overleg met de klager bekijken of de gebeurtenissen aanleiding geven tot het indienen van een klacht.

Een andere taak van de vertrouwenspersoon is het voor zover noodzakelijk of wenselijk verwijzen van de klager naar andere instanties, die gespecialiseerd zijn in opvang, hulpverlening en nazorg. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht voor alle informatie die zij in haar rol van vertrouwenspersoon hoort. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook ten aanzien van het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon heeft het recht om niet te hoeven antwoorden op vragen naar informatie over dat wat zij als vertrouwenspersoon heeft vernomen. Voor de bescherming van de belangen van alle betrokkenen moet de vertrouwenspersoon zeer zorgvuldig handelen. Ze onderneemt alleen stappen na overleg met en met toestemming van de klager. Voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie is de tussenkomst van de vertrouwenspersoon niet noodzakelijk. Er kan ook rechtstreeks een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

Contactgegevens vertrouwenspersoon ArboNed:  
Marijke Beerlage  
Tel: 06-20612235 of bij afwezigheid 0800-0204204  
E-mail: [Marijke.beerlage@arbo ned.nl](mailto:Marijke.beerlage@arbo ned.nl)

### 3.4 Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het oordelen over de ontvankelijkheid van de klacht;
- het onderzoeken van de (on)gegrondheid van de klacht;
- het uitbrengen van haar bevindingen over de (on)gegrondheid aan het bevoegd gezag;
- het uitbrengen van advies aan het bevoegd gezag over het nemen van maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde (bij gegrondverklaring van de klacht);
- het uitbrengen van advies aan het bevoegd gezag over overige te nemen maatregelen of besluiten.

De klachtencommissie moet haar taak zonder vooringenomenheid vervullen. Dit betekent dat beide partijen, dus zowel klager als aangeklaagde, een eerlijke kans moeten krijgen om hun (kant van het) verhaal te vertellen. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling genomen worden door de klachtencommissie. Met het indienen van een klacht wordt namelijk een formele procedure opgestart. Tijdens deze procedure moet de klachtencommissie beide partijen (klager en aangeklaagde) horen om zich zo een oordeel te kunnen vormen over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie hoort klager en aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid. De klachtencommissie is bevoegd om getuigen op te roepen en te horen. Degenen die door de klachtencommissie worden opgeroepen voor een hoorgesprek, zijn in beginsel verplicht om te verschijnen. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat zowel klager als aangeklaagde kennis kunnen nemen van alle informatie waarover de klachtencommissie in het kader van de klacht, beschikt. De klachtencommissie zorgt er ook voor dat klager en aangeklaagde over de genoemde informatie hun standpunten aan de klachtencommissie kenbaar kunnen maken.

Contactgegevens klachtencommissie ArboNed:

Adres: ArboNed Utrecht, t.a.v. Juridische Zaken, Zwarte Woud 10, 3524 SJ Utrecht  
of

E-mail: [Juristen@Arboned.nl](mailto:Juristen@Arboned.nl) onder vermelding van: klacht ongewenste omgangsvormen

### 3.5 Besluitvorming van het bevoegd gezag

Het bevoegd gezag zal na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een gemotiveerd besluit over de klacht moeten nemen. Een zorgvuldige besluitvorming is belangrijk. Het bevoegd gezag ontvangt daarom het advies van de klachtencommissie én neemt ook kennis van de verslagen van de hoorzitting en van alle overige stukken die in de klachtencommissie overlegd zijn.

In het kader van een zorgvuldig besluitvormingsproces moet het bevoegd gezag beide partijen van de bevindingen en het advies van de klachtencommissie in kennis stellen. Beide partijen hebben de gelegenheid om hierop te reageren voordat het bevoegd gezag tot besluitvorming overgaat.

### 3.6 Maatregelen en sancties

Als een medewerker zich schuldig heeft gemaakt aan een ongewenste omgangsvorm wordt bepaald of er een maatregel of een sanctie zal plaatsvinden. In de cao gemeenten staan geen disciplinaire straffen. Het uitgangspunt is namelijk dat een medewerker die de regels overtreedt, passend gestraft kan worden. De gemeente Heerde laat zich als het nodig is bijstaan door een jurist. De klacht moet goed onderzocht worden en er moet sprake zijn van evenredigheid tussen de opgelegde straf en de ernst van het ongewenste gedrag.

Voorbeelden van maatregelen en sancties zijn:

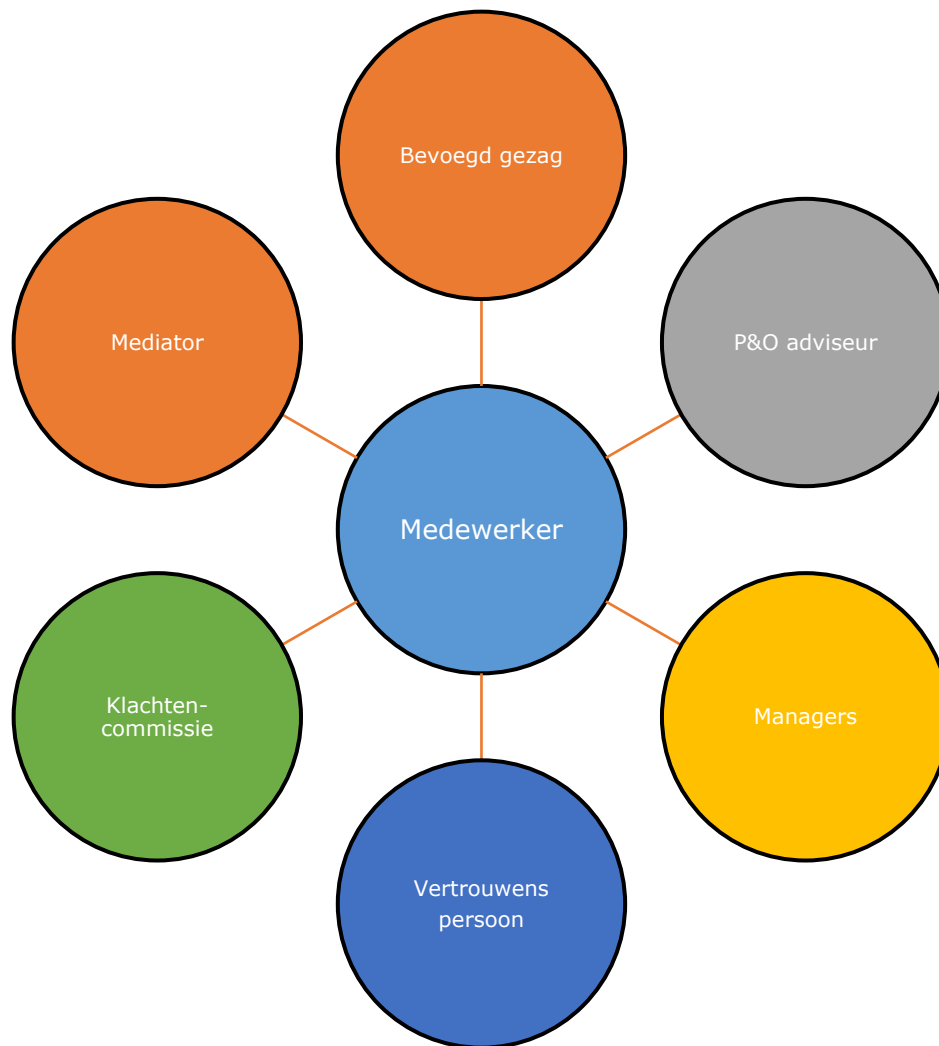
- Mondelinge waarschuwing;
- Schriftelijke waarschuwing;
- Overplaatsing naar een andere afdeling;
- Onthouding van een salarisverhoging;
- Plaatsing in een lagere functie met vermindering van salaris en salaristoelagen (demotie);
- Boete;
- Ontslag (op staande voet).

### **3.7 Klachtenregeling**

In bijlage 1 is de klachtenregeling te vinden.

## 4 Taakomschrijvingen betrokken functionarissen

Bij de aanpak van ongewenste omgangsvormen is een aantal personen betrokken. Hieronder volgt een overzicht van wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft.



### 4.1 Het bevoegd gezag

- Is met instemming van de OR verantwoordelijk voor het vaststellen en wijzigen van het beleid inzake omgangsvormen op het werk;
- Is verantwoordelijk voor het uitdragen van het omgangsvormenbeleid;
- Neemt beslissingen als de klachtencommissie, na een (gegrond verklaarde) klacht, advies heeft uitgebracht;
- Zorgt voor voorlichting en communicatie over de genomen beslissingen;
- Evalueert samen met de OR en eventuele andere betrokkenen jaarlijks het gevoerde beleid;
- Beoordeelt indien van toepassing met instemming van de OR het plan van aanpak inzake het omgangsvormenbeleid;

## 4.2 De coördinerend P&O adviseur

- [Zie hoofdstuk 5.](#)

## 4.3 De managers

- Leggen de (gemeentebrede) gedragscode(s) aan medewerkers uit;
- Geven zelf het goede voorbeeld en waarderen gewenst gedrag;
- Zetten het omgangsvormenbeleid (de gedragscodes) regelmatig op de agenda van de afdelingsoverleggen (minimaal twee keer per jaar);
- Leven de gedragscodes na, door medewerkers die zich hier niet aan houden aan te spreken op ongewenst gedrag en treffen maatregelen bij herhaling van ongewenst gedrag;
- Steunen het slachtoffer na een interventie (formele klachtenprocedure) om weer plezierig tussen de collega's op de afdeling te kunnen werken;
- Kunnen advies vragen aan de coördinerend P&O-adviseur omgangsvormen over casuïstiek inzake ongewenste omgangsvormen.

## 4.4 De medewerkers

- Moeten zich als een goed werknemer gedragen (artikel 125ter Ambtenarenwet) en de gedragscodes naleven;
- Spreken collega's erop aan als deze zich niet aan de gedragscodes houden;
- Melden ongewenste omgangsvormen bij de vertrouwenspersoon, manager of coördinerend P&O-adviseur.

## 4.5 De vertrouwenspersoon

( zie ook [paragraaf 3.3](#) en [artikel 3 en 4](#) van de Klachtenregeling)

- Verzorgt de opvang van medewerkers die menen te maken te hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen en rechtstreeks een beroep doen op de vertrouwenspersoon;
- Informeert over informele en formele stappen (bespreekt kansen en risico's) die de medewerker kan zetten om de situatie te verbeteren;
- Ondersteunt en begeleidt desgewenst de medewerker bij de te nemen stappen. Bijvoorbeeld als deze de ongewenste omgangsvormen aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of het bevoegd gezag. Of als de medewerker de zaak wil laten bemiddelen (let op: de vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf);
- Biedt de eerste nazorg na ongewenste omgangsvormen (wanneer dit wordt gewenst door de betreffende medewerker);
- Verwijst door naar andere (externe) deskundigen op het terrein van ongewenste omgangsvormen;
- Brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit over de aard en omvang (eventueel trends) van de meldingen (voor zover de geheimhoudingsplicht dit toelaat) aan het bevoegd gezag, de OR en de coördinerend P&O-adviseur.
- Signaleert knelpunten in het omgangsvormenbeleid en adviseert het bevoegd gezag, de OR en de coördinerend P&O-adviseur hierover.

## 4.6 Klachtencommissie

(zie ook [paragraaf 3.4](#) en [artikel 5 en 6](#) van de Klachtenregeling)

- Beoordeelt of een klacht ontvankelijk verklaard kan worden. Hierbij wordt gekeken of voorliggende mogelijkheden al wel of niet zijn benut.
- Doet onderzoek door middel van hoor- en wederhoor;
- Verklaart een klacht al dan niet of gedeeltelijk gegrond;
- Brengt aan het bevoegd gezag advies uit over eventuele te nemen sancties en nazorg. Ook de aangeklaagde moet gewezen worden op de mogelijkheden voor hulpverlening.

#### 4.7 Mediator

- Gaat in gesprek met beide partijen om te kijken of bemiddeling mogelijk is;
- Voert mediationgesprekken.

Als mediator kunnen de bedrijfsmaatschappelijk werker van de organisatie (via GIMD), een manager of P&O adviseur optreden. Het kan ook nodig zijn om een externe mediator in te schakelen.

#### 4.8 De ondernemingsraad (OR)

De ondernemersraad speelt geen directe rol in relatie tot de medewerker maar heeft wel de volgende rol en rechten:

- Zorgt voor een zo goed mogelijke naleving van de Arbowet en het omgangsvormenbeleid (artikel 28, lid 1, WOR);
- Probeert het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' op de agenda van de gemeente te krijgen. De OR kan hierbij gebruikmaken van het initiatiefrecht (artikel 23, WOR);
- Heeft instemmingsrecht bij het vaststellen, wijzigen of intrekken van het omgangsvormenbeleid. Ook ziet de OR erop toe dat ongewenste omgangsvormen een blijvend punt van aandacht zijn in de organisatie (onder andere in de RI&E en het plan van aanpak);
- Let er bij het contracteren, beoordelen, en bijsturen van de bedrijfsarts en arbodienst\* op dat deze voldoende aandacht heeft voor ongewenste omgangsvormen én deskundigheid over ongewenste omgangsvormen heeft. *\*De gemeente Heerde werkt met een zelfstandig bedrijfsarts. De vertrouwenspersonen werken bij arbodienst ArboNed.*

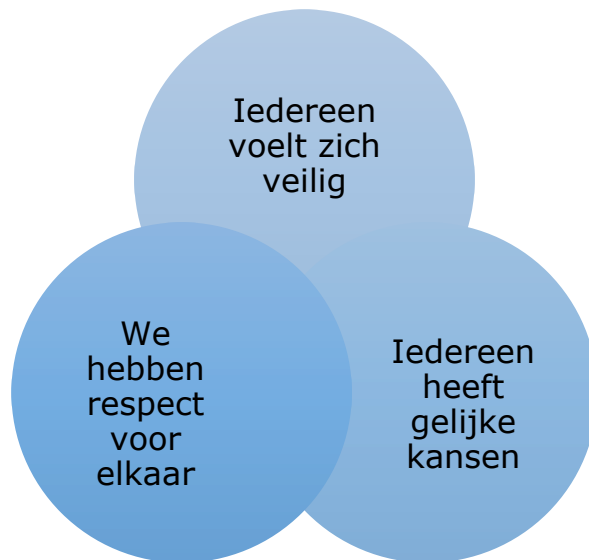
## 5 Implementatie, borging en evaluatie

Het voorkomen van ongewenste omgangsvormen vraagt om regelmatige aandacht zodat het verankert in de organisatiecultuur. De coördinerend P&O adviseur bewaakt dat de aandacht voor ongewenste omgangsvormen niet verslapt, door:

- Het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' mee te nemen in de Risico Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) en het plan van aanpak;
- Ervoor te zorgen dat goede vragen over het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' onderdeel zijn van personeelonderzoeken zoals het PMO of MTO;
- Een communicatieplan op te stellen waarin periodieke aandacht voor ongewenste omgangsvormen geborgd is richting medewerkers en managers (bijvoorbeeld door middel van de Infomail, themabijeenkomsten, posters en intranet);
- Te stimuleren en te bewaken dat managers het onderwerp 'ongewenste omgangsvormen' periodiek op de agenda van de afdelingsoverleggen zetten;
- Te stimuleren en te bewaken dat de vertrouwenspersoon zichzelf periodiek terugkerend bekendmaakt;
- Te stimuleren en te bewaken dat alle nieuwe medewerkers op de hoogte worden gebracht van het omgangsvormenbeleid (introductiebeleid – DNA sessies);
- Ongewenste omgangsvormen punt van aandacht te laten zijn tijdens exitgesprekken;
- Ervoor te zorgen dat het omgangsvormenbeleid aan de orde komt tijdens de Goede gesprekken;
- Het omgangsvormenbeleid jaarlijks te evalueren en te bespreken met het bevoegd gezag, OR, MT en vertrouwenspersoon. Dit wil zeggen: het in kaart brengen van de aard en omvang van de ongewenste omgangsvormen;

- Stelt, als het nodig is, een plan van aanpak op (door verkregen signalen uit MTO, PMO, RI&E, van vertrouwenspersonen of bedrijfsarts) en rapporteert hierover aan het bevoegd gezag en de OR;
- Adviseert gevraagd en ongevraagd het bevoegd gezag, de OR, P&O en managers over de aanpak van ongewenste omgangsvormen;
- Zorgt voor voorlichtings-, trainings- of coachaanbod voor managers en medewerkers;
- Bewaakt namens het bevoegd gezag en de OR de implementatie, borging en evaluatie van het omgangsvormenbeleid. De evaluatie vindt ieder jaar plaats.
- Zorgt ervoor dat het omgangsvormenbeleid wordt opgenomen in het arbobeleid en personeelshandboek.
- Draagt er zorg voor dat de gemeente beschikt over bemiddelingsdiensten. Zie 4.7.

Uiteraard is het een gezamenlijke verantwoordelijkheid van bevoegd gezag, OR, managers én medewerkers om dit onderwerp op de agenda's te houden!



Aldus vastgesteld d.d.

Het college van Heerde,  
secretaris,

burgemeester,

B. van Zuthem

drs. J.W. Wiggers



# Bijlage 1 Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

## Artikel 1 Begripsbepalingen

De begripsbepalingen die in deze regeling worden verstaan zijn uitgewerkt in de bijlage.

## Artikel 2 Bereik van de regeling

Deze regeling is van toepassing op iedereen die binnen de gemeentelijke organisatie werkt en geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen, ongeacht de contractvorm of de plaats waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.

## Artikel 3 De vertrouwenspersoon, algemeen

1. Als vertrouwenspersoon voor de gemeente treedt een bedrijfsmaatschappelijk werker van ArboNed op. Dit is niet de bedrijfsmaatschappelijk werker die voor de organisatie optreedt. Deze vertrouwenspersoon is telefonisch bereikbaar op 06-20612235 of bij afwezigheid 0800-0204204.
2. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij of zij in zijn of haar hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding geldt ook voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag, artsen en de aangeklaagde, tenzij de klager anders wenst. De plicht tot geheimhouding geldt niet als de vertrouwenspersoon sterke vermoedens c.q. aanwijzingen heeft dat er gevaar dreigt voor derden. In dat geval treedt de vertrouwenspersoon in overleg met het bevoegd gezag. De geheimhoudingsplicht blijft ook gelden nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
3. De vertrouwenspersoon legt verantwoordelijkheid af over de in deze functie verrichte werkzaamheden aan de directie van ArboNed.

## Artikel 4 De vertrouwenspersoon, taken en bevoegdheden

1. De vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - degene, die meent slachtoffer te zijn van ongewenste omgangsvormen, bij te staan en van advies te dienen;
  - na te gaan of er door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt;
  - in overleg met de klager te bekijken of gebeurtenissen aanleiding geven tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie;
  - de persoon op diens verzoek te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie;
  - contact te onderhouden met de klager om te kijken of het indienen van een klacht niet leidt tot onaangename gevolgen voor de klager. Als het nodig is verwijst de vertrouwenspersoon door naar een andere instantie die gespecialiseerd is in hulpverlening en nazorg als dat noodzakelijk en wenselijk is.
2. De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen over ongewenste omgangsvormen bij betrokkenen na toestemming van degene die om advies komt en voor zover de uitvoering van de taken dat noodzakelijk maakt. De vertrouwenspersoon neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de uitoefening van zijn taak. Dit ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen.
3. De vertrouwenspersoon rapporteert problemen bij de afhandeling van klachten aan de persoon van de instelling/organisatie, die daarvoor is aangewezen.

## **Artikel 5 De klachtencommissie, samenstelling**

1. Er is via ArboNed aansluiting bij een klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit een pool van een aantal personen met verschillende deskundigheid.
2. Na aanmelding van een klacht bij het secretariaat van de klachtencommissie stelt het secretariaat de klachtencommissie samen op basis van de aard van de klacht en van verschillend geslacht. Dit gaat in overleg met een uit de pool gekozen voorzitter.
3. De commissie bestaat uit drie leden, waaronder de voorzitter. Aan de commissie wordt een secretaris toegevoegd.

## **Artikel 6 Klachtencommissie, taken en bevoegdheden**

1. De klachtencommissie is belast met het onderzoeken van ingediende klachten over ongewenste omgangsvormen. De commissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - de ontvankelijkheid van de klacht;
  - de (on-)gegrondheid van een klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
2. De klachtencommissie vervult haar taak zonder vooringenomenheid.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in hun hoedanigheid vernemen. De plicht tot geheimhouding geldt niet als de klachtencommissie sterke vermoedens c.q. aanwijzingen heeft dat er gevaar dreigt voor derden. In dat geval zal de klachtencommissie in overleg treden met het bevoegd gezag. De plicht tot geheimhouding vervalt niet na beëindiging van de functie als lid van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie is vanwege de voorbereiding van de klachtbehandeling bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

## **Artikel 7 Het indienen van een klacht**

Klachten over ongewenste omgangsvormen kunnen worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie of het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon mag hierbij helpen als dat gewenst is.

1. Een klacht, die binnen komt bij het bevoegd gezag wordt doorgezonden naar het secretariaat van de klachtencommissie.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
3. Een klacht moet ondertekend zijn en bevat ten minste:
  - de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging(en) waarover geklaagd wordt;
  - de naam en het adres van degene, die aangeklaagd wordt.
4. Als niet is voldaan aan het gestelde in lid 3 wordt de klager in de gelegenheid gesteld het binnen twee weken te veranderen. Is dan ook nog niet voldaan aan het gestelde in lid 3 dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. De klachtencommissie stelt het bevoegd gezag direct schriftelijk op de hoogte van het feit dat zij een klacht heeft ontvangen.

## **Artikel 8 De klachtenprocedure**

1. De klager en de aangeklaagde worden zo snel mogelijk na het indienen van de klacht, buiten elkaars aanwezigheid door de klachtencommissie gehoord in een niet openbare hoorzitting. De voorzitter bepaalt de plaats en het tijdstip van de hoorzitting.
2. De voorzitter nodigt klager en beklagde uit voor een hoorzitting. In de uitnodiging worden de leden van de klachtencommissie die zitting hebben vermeld. Ook wordt de klager en aangeklaagde er op gewezen dat zij zich tijdens de hoorzitting kunnen laten bijstaan door een raadsman/-vrouw of een vertrouwenspersoon. Beiden kunnen de klachtencommissie verzoeken getuigen en deskundigen te horen. De klachtencommissie is eveneens bevoegd getuigen of deskundigen uit te nodigen voor een hoorzitting.
3. De voorzitter stuurt de klacht naar de aangeklaagde, gelijktijdig met de uitnodiging voor de hoorzitting.
4. Eventuele andere, door de klager aan de klachtencommissie, overlegde stukken liggen vanaf de datum van de uitnodiging voor de hoorzitting voor de aangeklaagde ter inzage op het secretariaat van de klachtencommissie.
5. Voor het houden van een hoorzitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.
6. Van de hoorzittingen worden verslagen gemaakt. De verslagen vermelden de namen van de aanwezigen met daarbij de vermelding van hun functie. De verslagen bevatten ook een zakelijke weergave van wat er door beide partijen is gezegd en het verloop van de zitting.
7. De klager en de aangeklaagde ontvangen een afschrift van de verslagen met betrekking tot hun gesprek. De commissie stelt hen in de gelegenheid om hier binnen een termijn van tien dagen schriftelijk op te reageren.
8. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
9. De klachtencommissie brengt binnen vier weken na de laatste hoorzitting schriftelijk advies uit aan het bevoegd gezag. Deze termijn kan één maal met twee weken worden verlengd. De klachtencommissie meldt deze verlenging met de redenen aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
10. Bij het advies aan het bevoegd gezag voegt de klachtencommissie het verslag van de hoorzitting, de ingediende klacht en de overige, door de klager en de aangeklaagde aan de klachtencommissie, overlegde stukken.
11. De klachtencommissie stuurt de klager en de aangeklaagde bericht van het feit dat het advies aan het bevoegd gezag is verzonden. De werkgever stuurt het advies aan de klager en de aangeklaagde toe. Beide hebben de gelegenheid om hier binnen tien werkdagen op te reageren. Daarna wordt tot besluitvorming overgegaan.

## **Artikel 9 De uitspraak**

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt het bevoegd gezag een gemotiveerd besluit. Het bevoegd gezag deelt de klager, de aangeklaagde en de voorzitter van de klachtencommissie gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

Hij geeft een kopie van het advies van de commissie mee aan klager en aangeklaagde.

## **Artikel 10 Overige bepalingen**

1. De Klachtregeling ongewenste omgangsvormen in de werksituatie 2004 wordt ingetrokken.
2. Deze regeling treedt in werking op xx-xx-xx.

## Bijlage 1.1 Begripsbepalingen

| Begrip                          | Omschrijving   |
|---------------------------------|--|
| <b>Ongewenste omgangsvormen</b> | Handelingen van een groep of van een individu, gericht tegen een persoon die deze handelingen als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart. Het is een vorm van Psychosociale arbeidsbelasting.   |
| <b>Klacht</b>                   | Een door de klager ondertekend en van naam- en adresgegevens voorzien geschrift waarin het tegen hem ongewenste gedrag waarop de klacht betrekking heeft is omschreven;  |
| <b>Klager</b>                   | Een persoon, niet zijnde een politieke ambtsdrager van de gemeente, die werkzaam is of werkzaam is geweest in de organisatie van de gemeente en een klacht over ongewenst gedrag indient;  |
| <b>Pleger</b>                   | Een persoon, niet zijnde een politieke ambtsdrager van de gemeente, die werkzaam is of werkzaam is geweest in de organisatie van de gemeente, waarvan na behandeling van een klacht van een klager, door het bevoegde gezag, is komen vast te staan dat hij zich heeft schuldig gemaakt aan enige vorm van ongewenst gedrag. |
| <b>Vertrouwenspersoon</b>       | De door de algemeen directeur gecontracteerde externe deskundige op het gebied van ongewenste omgangsvormen, tot wie de persoon die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden voor advies, ondersteuning en begeleiding.  |
| <b>Bevoegd gezag</b>            | Het college van de gemeente Heerde.  |
| <b>Klachtencommissie</b>        | De commissie, als bedoeld in artikel 5 van Klachtenregeling.   |